



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.487, DE 2013

(Do Sr. Paulo Pimenta)

Dispõe sobre a possibilidade de requerer o cancelamento de serviços junto ao Procon quando a prestadora de serviços dificultar ou impedir o cancelamento pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) por telefone.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 1593/2011.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Quando o consumidor, em razão de queda na ligação ou retardo de atendimento pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) do prestador de serviços regulados pelo Poder Público, deixar de cancelar contrato de prestação de serviços, poderá, de posse do número de protocolo de atendimento, requerer junto ao Procon da jurisdição o respectivo cancelamento.

Parágrafo único. Recebida a demanda, o Procon determinará à prestadora de serviços o cancelamento imediato do contrato de prestação de serviços, cessando a cobrança pelos serviços prestados a partir recebimento da notificação.

Art. 2º Esta lei entra em vigor após decorridos sessenta dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, regulamentando a Lei nº 8.078, de 1990, instituiu uma série de regras para o atendimento do consumidor pelos SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) por telefone. Entre elas, a do art. 4º, § 2º, que dispõe: “o consumidor não terá sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento”.

No entanto, passados já cinco anos da edição do Decreto, constatamos a ocorrência dos mesmos abusos e indiferença contra o consumidor, especialmente quando a demanda contraria os interesses econômicos da empresa fornecedora dos serviços.

A solicitação de cancelamento de contrato de prestação de serviços continua a ser processo penoso, que demanda tempo e paciência, com frequentes transferências de atendente e “quedas” da ligação, ações propositadamente articuladas pelo fornecedor para forçar a desistência do usuário ou o adiamento do pedido.

Para aperfeiçoar a proteção do consumidor no relacionamento com os fornecedores de serviços regulados, vimos propor a alternativa de demandar ao Procon da jurisdição, mediante a apresentação do número do protocolo da ligação fracassada, o cancelamento do contrato de prestação de serviços, sustentando-se a cobrança de tarifa a partir do recebimento da comunicação.

Creemos que, dessa forma, estaremos impelindo as empresas a prestarem atendimento mais adequado aos consumidores de seus serviços e livrando o consumidor de aborrecimentos desnecessários. Pedimos, portanto, aos nobres Pares, o necessário apoio para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 02 de outubro de 2013.

Deputado PAULO PIMENTA

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

.....

**CAPÍTULO II
DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO**

Art. 3º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas

.....
.....
FIM DO DOCUMENTO